附件4

广东省旅行社开展团队旅游经营活动

新冠肺炎疫情防控工作指引

根据文化和旅游部、省疫情防控指挥部关于做好常态化防控工作有关部署要求，按照旅游团队规范操作指引，结合我省实际，制定本工作指引。

一、适用范围

本指引适用于我省行政区域内旅行社及在线旅游企业。

二、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻“外防输入、内防反弹”的总体防控策略，坚持依法科学精准常态化防控，突出重点、统筹兼顾、分类指导、精准施策，在落实疫情防控前提下，统筹做好疫情防控和经济社会发展，有序推进旅行社企业在全省范围内开展旅游经营活动。

三、总体要求

根据国务院《关于在有效防控疫情的同时积极有序推进复工复产的指导意见》（国发明电〔2020〕13号）、《关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见》（国发明电〔2020〕14号）和省疫情防控指挥部《关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的实施意见》（粤防疫指明电〔2020〕19号）等文件精神，按照文化和旅游部有关部署要求，按照“五个优先”，即低风险地区优先、露天场所和项目优先、自然类景区优先、景区游览功能服务优先、旅游住宿功能服务优先的原则，加强安全评估和风险研判，毫不放松、毫不懈怠抓好常态化疫情防控各项工作，突出抓好重点环节、重点场所、重点人群疫情防控，做到精准管控，科学组合旅游产品，合理规划旅游线路，进一步完善防控措施和应急预案，安全有序恢复省内各类旅游经营活动。

四、主要措施

（一）落实企业防控主体责任。旅行社企业要按照文化和旅游部、省新冠肺炎防控指挥部发布的相关防控指引，进一步完善疫情防控、安全生产等常态化防控措施。在恢复经营活动前，做好办公场所的清洁、通风、消毒，准备充足的防护物资，加强风险评估，完善应急预案。加强员工健康监测，组织全员疫情防控知识、应急处置技能培训，进一步提升员工履职尽责、疫情防控及应对突发事件的能力，确保达到复工复产条件和安全管理要求，把各项防控措施抓紧抓细抓落地。

（二）科学合理安排旅游线路。旅行社企业要密切关注疫情防控有关信息，及时了解掌握目的地防控等级，按照“五个优先”原则，选择低风险地区、露天开放及自然景观类旅游项目，科学组合旅游产品，合理规划线路，选择具有资质、符合防控要求的旅游客运公司、住宿餐饮等单位作为履行辅助人，以游览观光度假为主要方式开展团队旅游活动。避免前往中高风险地区，暂不得经营跨省、跨境旅游活动。

（三）加强游客报名环节管控。游客报名参团时，应当用中英文告知公众防控管理要求，推荐采用电子合同，进行网上组团报名、缴费。旅行社要履行疫情防控的提醒职责，提醒游客扫描“健康码”（如粤康码、穗康码或其他已与我省互认的“健康码”），完善游客信息填报、体温监测以及疫情严重地区人员接触史、旅居史、身体状况等情况，符合防控要求的方可报名参团。适当控制团队规模，引导游客保持安全距离，避免扎堆，确保出行安全。

（四）做好出团前各项保障工作。出团前，旅行社要提醒游客或为导游人员配备必要的防护用品；导游人员要认真履行安全管理职责，对旅游包车清洁、消毒、通风等安全防护措施落实情况进行检查，为驾驶员、游客测量体温，发放疫情防控安全须知，提醒游客行程中疫情防控注意事项。

（五）规范旅游行程安全保障。旅行过程中，旅行社要按照《广东省客运场站及交通运输工具新冠肺炎疫情防控工作指引（第二版）》等有关要求，严格落实分区分级客座率控制、留观区设置、乘客测温、发热乘客移交等环节要求。游览过程中，导游要引导游客保持合适距离，做到“常洗手、戴口罩、不扎堆”。团队就餐时，要保持间隔有度，减少交流，提倡自助、分餐制或使用公筷公勺。每天出团游览前，导游要坚持为游客检测体温，了解掌握团队客人的身体状况。

（六）做好员工健康管理。员工上岗前必须接受体温检测，上班应当佩戴口罩。掌握员工居住、出行、活动情况，对来自重点疫区的人员要实行居家或集中隔离医学观察。提醒员工减少不必要的外出、社交活动，避免前往人群聚集场所。加强员工用餐管理，实行错峰就餐，落实员工健康日监测、日报告制度。当有员工出现发热、干咳等症状时，要暂停工作并及时报告就诊，并采取安全隔离措施。

（七）妥善应对突发疫情。游览期间如出现突发疫情感染或疑似病例，应迅速启动应急预案，按照省市有关疫情防控要求和指引迅速处置，对有关人员及时安排隔离检查，并在第一时间向当地卫生防疫、文旅等部门报告，妥善处理。同时停止团队旅游活动，配合疾控机构对相关接触人员开展排查及医学观察。

五、组织保障

（一）加强服务指导。各地文化和旅游主管部门要结合当地具体情况，细化措施要求，加强对所在地旅行社开展本省区域团队旅游经营活动的指导，帮助协调解决存在的问题，保证团队旅游活动安全有序开展。

（二）加强宣传引导。各地文化和旅游主管部门和旅行社企业要充分利用广播、电视、网站、微信公众号、手机APP、宣传栏、电子屏等多种途径，向社会公众发布旅行社恢复本省区域旅游团队经营活动的信息，加强公共科普防疫知识宣传，共同落实疫情防控和安全管理措施，安全、有序、规范引导消费，推动旅游市场恢复振兴。

（三）加强督促检查。各地文化和旅游主管部门要加强对旅行社及在线旅游企业开展旅游经营活动安全防范措施的督促检查，严厉查处违反疫情防控、市场监管有关要求的行为，确保全省文化和旅游市场安全有序恢复运营。